

## MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento n.2

Referência: Pregão Eletrônico n. 38/2013

Data: 15/8/2013

Objeto: Contratação do Serviço de Telefonia Fixa Comutada, na modalidade de tarifação reversa, para operacionalização dos números 167 e 0800-727-0167, por GRUPO.

### PREGÃO ELETRÔNICO N. 38/2013

#### ESCLARECIMENTO N. 2

Prezados Senhores,

1. Em atenção aos pedidos de esclarecimentos enviados tempestivamente por empresas que retiraram o edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico n. 38/2013, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.
3. A presente mensagem está disponível no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) e também no site da ANEEL ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)).

BRUNO MINORU AKIMOTO  
Pregoeiro

### **Pergunta 1**

O Atestado de Capacidade Técnica exigido no item 8.4.1.1 do Edital pode ser substituído pelos extratos dos contratos e dos termos aditivos publicados no Diário Oficial da União – DOU?

### **Resposta 1**

Não.

### **Pergunta 2**

Em relação ao item 7.2.2 do ANEXO I do Edital, o qual especifica: “A taxa de completamento de chamadas OK deverá ser, no mínimo, igual ou superior à taxa de completamento de chamadas previsto no Plano Geral de Metas de Qualidade – PGMQ, publicado periodicamente pela ANATEL.”, solicitamos informar qual parâmetro a ser utilizado para este item.

### **Resposta 2**

A taxa de completamento de chamadas OK deverá ser, no mínimo, igual ou superior à taxa de completamento de chamadas prevista em regulamentos inerentes à qualidade aprovados pela ANATEL.

### **Pergunta 3**

Quanto ao item 8.2, o qual especifica: “No caso de indisponibilidade do serviço, a CONTRATANTE efetuará abatimento no valor correspondente a 0,3% (três décimos por cento) da média do faturamento dos últimos 3 (três) meses, por hora de indisponibilidade, questiona-se: (i) Quais os valores de referência a serem utilizados tanto para Inoperância dos Acessos quanto para Indisponibilidade do Serviço?

(ii) Entende-se que apenas os cenários com dificuldade no roteamento das chamadas na rede inteligente são elegíveis ao crédito por descumprimento de SLA. O mesmo se aplica a Inoperância dos Acessos?

### **Resposta 3**

(i) O abatimento no valor correspondente a 0,3% (três décimos por cento) da média do faturamento dos últimos 3 (três) meses, por hora de indisponibilidade, será considerado a partir do registro da indisponibilidade na central de atendimento da CONTRATADA.

(ii) Os níveis de serviços especificados no Edital se referem à qualidade e continuidade da prestação de serviços por parte da CONTRATADA – no que for atribuível e estiver sob a governança da CONTRATADA.

#### **Pergunta 4**

Quanto ao item 11.1, o qual especifica: “A Central de Assistência Técnica do provedor deverá estar à disposição da ANEEL, para recebimento de reclamações, no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano”, entendemos que a Central a ser colocada a disposição da CONTRATANTE, poderá ser acionada através de número único nacional não tarifado – 0800 e que, o início da contagem do prazo máximo para reparo/restabelecimento do serviço de 6 (seis) horas se dará a partir do momento em que houver o contato telefônico de algum membro da CONTRATANTE com a CONTRATADA através do 0800. Está correto nosso entendimento?

#### **Resposta 4**

Sim.